



«Le rôle de l'Ombudsman de presse est important»

Publié par Khadija Skalli le 18-9-2006

Numéro de parution 1246

Suédois d'origine, le métier d'ombudsman de presse s'est développé ces dernières années dans différents pays du monde. Michael Getler, premier ombudsman du service de la radiodiffusion publique américaine PBS, nous en parle.

ALM : Quel est le rôle de l'ombudsman de presse ? Michael Getler : L'ombudsman de presse agit à titre de médiateur entre les lecteurs ou les téléspectateurs et l'organe de presse, à savoir la chaîne de télévision ou le journal. Il reçoit les plaintes, les commentaires et les critiques des téléspectateurs vis-à-vis de l'information de la chaîne ou des lecteurs concernant les articles des journalistes. Ensuite, il les analyse, les traite et se prononce quant à leur bien-fondé. Avant de se prononcer, l'ombudsman soumet ces plaintes à la rédaction. Il écoute son point de vue et ce n'est qu'après qu'il rédige son éditorial reflétant les questions posées par le public incluant les explications de la chaîne ou le journal et sa propre évaluation. Il faut noter que l'ombudsman est indépendant et libre d'écrire sur n'importe quel sujet. Son éditorial qui reflète sa réflexion sur la responsabilité des journalistes est publié sur les colonnes du journal ou diffusé sur le site Internet de la chaîne de télévision. En somme, l'ombudsman joue le rôle de l'interlocuteur principal du public. Son rôle est très important puisqu'il permet le rapprochement des deux parties, de crédibiliser l'organe de presse et de lui permettre de reconquérir son public. A cet effet, la transparence est très importante. Vous avez une longue carrière derrière vous. Vous êtes le premier ombudsman dans l'histoire de PBS, service de radiodiffusion publique. Avant de le rejoindre, vous étiez l'ombudsman du "Washington Post". D'après votre expérience, quels sont les obstacles ou les principaux problèmes auxquels se heurte l'ombudsman de presse ? Il est vrai que la tâche du médiateur n'est pas de tout repos. Au sein de l'organe de presse, il peut y avoir beaucoup de tension et même des conflits entre les journalistes et l'ombudsman qui critique parfois leur façon d'aborder tel ou tel sujet. Parfois, il existe un grand écart entre la politique adoptée par la chaîne de télévision ou le journal et les besoins du lecteur ou du téléspectateur. A titre d'exemple, certaines émissions produites par une chaîne de télévision ne plaisent pas au public car ne répondent pas à leurs attentes. C'est là où l'ombudsman intervient pour renouer le dialogue avec le public pour le reconquérir et le pérenniser. Quand est-ce que le métier d'ombudsman de presse a fait son apparition ? Et dans quel pays ? La notion d'ombudsman est née en Suède au début du 19e siècle. Petit à petit, cette fonction s'est répandue dans les autres pays scandinaves, puis à travers toute l'Europe. Aujourd'hui, on voit des ombudsmen de presse, entre autres, aux Etats-Unis, au Brésil, au Portugal, au Canada, au Japon, en France, en Turquie et en Espagne. Au total, ils sont plus d'une centaine dans le monde. Au Etats-Unis, on compte une quarantaine d'ombudsmen. Quelles sont, d'après-vous, les conditions susceptibles de favoriser le développement de ce métier ? Il faut tout d'abord avoir une prédisposition à accepter la critique. Il faut que l'organe de presse prenne conscience que la transparence est le mot d'ordre d'aujourd'hui. Avec Internet, on ne peut plus travailler comme auparavant. Plus est transparent plus on est crédible. En outre, il faut que l'ombudsman soit disponible pour mener à bien sa mission.

Cet article provient du Quotidien Aujourd'hui Le Maroc: <http://www.aujourd'hui.ma>

URL de cet article: <http://www.aujourd'hui.ma/culture-details49162.html>